

**SISTEM PELAYANAN PRODUK KREDIT CEPAT DAN AMAN (KCA)
PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG GENTENG
BANYUWANGI**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Ahli Madya Keuangan Perbankan
Universitas Muhammadiyah Malang



Disusun oleh:

**Audina Yarli
201610190511019**

**PROGRAM STUDI D III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2019**

**SISTEM PELAYANAN PRODUK KREDIT CEPAT DAN AMAN (KCA)
PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG GENTENG
BANYUWANGI**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Ahli Madya Keuangan Perbankan
Universitas Muhammadiyah Malang



Disusun oleh:

Audina Yarli
201610190511019

**PROGRAM STUDI D III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2019**

TUGAS AKHIR

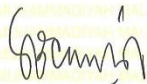
**SISTEM PELAYANAN PRODUK KREDIT CEPAT DAN AMAN (KCA)
PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG GENTENG
BANYUWANGI**

oleh :

Audina Yarli
201610190511019

Diterima dan disetujui
pada tanggal 25 Oktober 2019

Pembimbing I,



Dr. Sri Budi Cantika Yuli, S.E., M.M.

Pembimbing II,



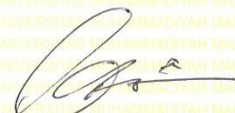
Yuran Syaifullah, S.E., M.Sc.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Adah Zuhroh, M.M.

Ketua Program Studi,



Syamsul Hadi, S.E., M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

SISTEM PELAYANAN PRODUK KREDIT CEPAT DAN AMAN (KCA) PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG GENTENG BANYUWANGI

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Audina Yarli

NIM : 201610190511019

Jurusan : Perbankan dan Keuangan Program Diploma Tiga

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 25 Oktober 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.


Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Wahyu Hidayat R., M.M.

Penguji II : Zainal Arifin, S.E., M.Si.

Penguji III : Dr. Sri Budi Cantika Yuli, S.E., M.M.

Penguji IV : Yunan Syaifullah, S.E., M.Sc.

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Dr. Idan Zuhroh, M.M.

Syamsul Hadi, S.E., M.Si.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Audina Yarli

Tempat tanggal lahir : 31 Juli 1996

NIM : 201610190511019

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis D3 Keuangan dan Perbankan

Menyatakan bahwa karya ilmiah/tugas akhir saya berjudul:

Sistem Pelayanan Produk Kredit Cepat Aman (KCA) pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Genteng Banyuwangi adalah bukan merupakan hasil karya tulis dari orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah kami sebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar — benarnya dan apabila ternyata ada ketidakbenaran di dalamnya saya bersedia mendapatkan sanksi.

Malang, 25 Oktober 2019

Yang Menyatakan

A handwritten signature in black ink is written over a green revenue stamp. The stamp is rectangular with a serrated edge and contains the text "METERAI TEMPEL" at the top, a serial number "B8062AHF197574601" in the middle, and "6000 ENAM RIBU RUPIAH" at the bottom. There is also a small emblem on the right side of the stamp.

(Audina Yarli)

**SISTEM PELAYANAN PRODUK KREDIT CEPAT DAN AMAN (KCA)
PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG GENTENG
BANYUWANGI**

Audina Yarli

Program Studi D-III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang

Email : audinayarli67@gmail.com

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang sistem produk kredit cepat dan aman (KCA) pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Genteng – Banyuwangi. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif. Teknik dalam pengumpulan data ini dengan cara melakukan wawancara langsung dengan pihak yang bersangkutan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem pelayanan produk kredit cepat aman (KCA) sudah berjalan dengan prosedur yang telah ditentukan. Dan cara mengatasinya dalam sistem pelayanan produk kredit cepat aman (KCA) secara keseluruhannya belum dapat dikatakan efektif. Penyebab hal tersebut kurangnya kesadaran dan pemahaman nasabah saat membayar denda atau memperpanjang gadai tersebut.

Kata Kunci: *Pelayanan, Produk KCA (Kredit Cepat Aman), Denda, Gadai*

**QUICK AND SECURE CREDIT PRODUCT SERVICE SYSTEMS
IN PT. PEGADAIAN (PERSERO)
BANYUWANGI TILES**

Audina Yarli

D-III Study Program in Finance and Banking Economics and Business

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang

Email : audinayarli67@gmail.com

Abstract

This study aims to find out about the system of fast and safe credit products (KCA) at PT. Pegadaian (Persero) Genteng Branch - Banyuwangi. This type of research is descriptive. The technique in collecting this data is by conducting direct interviews with the parties concerned. The results of this study indicate that the implementation of the service system of fast safe credit products (KCA) has been running with the specified procedures. And how to deal with it in the system of fast loan secured products (KCA) as a whole can not be said to be effective. The reason for this is the lack of awareness and understanding of customers when paying fines or extending the mortgage.

Keywords: *Services, KCA Products (Fast Secure Credit), Fines, Pawn*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala Yang Maha Esa, sehingga pada hari ini dengan izin-nya saya masih diberikan kesempatan untuk dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Sistem Pelayanan Produk Kredit Cepat dan Aman (KCA) pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Genteng Banyuwangi”. Sholawat serta salam kami haturkan kepada junjungan Nabi Besar Rasulullah Muhammad Shallallahu Alaihi wa Sallam beserta keluarga dan para sahabat yang tetap istiqamah hingga akhir zaman.

Selama penyusunan Tugas Akhir ini saya telah dibantu oleh banyak pihak, sebagai wujud rasa syukur dan rasa bangga sehingga saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Malang Dr. Fauzan, M.Pd
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Dr. Idah Zuhroh, MM
3. Kaprodi Bapak Syamsul Hadi SE.,M.Si
4. Dra. Sri Budi Cantika Yuli, MM selaku dosen pembimbing I dalam penulisan tugas akhir ini
5. Yunan Syaifullah SE., M.Sc selaku dosen pembimbing II dalam penulisan Tugas Akhir ini
6. Bapak Yunan selaku dosen wali kelas A D-III Keuangan dan Perbankan

7. Ibu dan Bapak dosen yang telah mengajar dan memberikan ilmunya selama perkuliahan
8. Seluruh Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Genteng Banyuwangi yang telah memberikan pengalaman serta informasi dan ilmu selama magang hingga dapat menyusun Tugas Akhir ini dan Kepada orang tua yang tiada henti-hentinya mendoakan, mendorong dan suporrt agar cepat terselesaikan dan diberikan kemudahan dalam mengerjakan Tugas Akhir. Untuk Teman-teman D-III Keuangan dan Perbankan kelas A yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini Untuk sahabat yang selalu mendoakan dan menyemangati dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan Untuk seseorang yang selalu menyemangati agar dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulisan. Oleh karena itu, penulisan mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembacadan semua pihak khusus dalam bidang pemasaran.

Malang 25 Oktober 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul
Lembara Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan Tugas Akhir	iii
Surat Pernyataan	iv
Abstrak	v
Abstract.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Lampiran	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Masalah.....	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Tinjauan Penelitian yang relevan	6
B. Teori dan Kajian Pustaka	8
1. Pegadaian	8
1.1 Konsep Dasar Pegadaian	8
1.2 Tugas Pokok PT. Pegdaian (Persero).....	9
2. Program Kredit Cepat dan Aman (KCA).....	10
2.1 Dasar Kredit KCA.....	10
2.2 Keunggulan dari Kredit KCA	10
2.3 Tujuan Gadai KCA	11
2.4 Prinsip Pemberian Kredit	11
2.5 Jenis Kredit	13
2.6 Fungsi Kredit.....	16
3. Pelayanan	16
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Lokasi Penelitian.....	20
B. Jenis Penelitian.....	20
C. Jenis dan Sumber Data	21
D. Teknik Pengumpulan Data.....	22
E. Teknik Analisis Data.....	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
A. Gambaran Umum PT. Pegadaian (Persero) Cabang Genteng	25
1. Sejarah Pegadaian	25
2. Visi dan Misi	27
3. Motto.....	28

4. Makna Logo	29
5. Struktur Organisasi	30
B. Fungsi Dan Tugas Pokok Jabatan Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Genteng	30
C. Hasil Penelitian	33
1. Pelaksanaan sistem pelayanan produk KCA di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Genteng	33
2. Kendala dalam pelaksanaan sistem pelayanan produk KCA di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Genteng dan mengatasinya	37
3. Upaya mengatasi kendala sistem pelayanan produk KCA di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Genteng	38
BAB V PENUTUP	39
A. Kesimpulan	39
B. Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Brosur Produk Kredit Cepat dan Aman.....	42
Lampiran 2. Survei Kredit Cepat dan Aman dirumah nasabah.....	43
Lampiran 3. Idebttas Dari Nasabah Kredit Cepat Dan Aman.....	43
Lampiran 4. Fomulir Kredit Cepat dan Aman	44
Lampiran 5. Surat bukti Kredit Cepat dan Aman.....	45



DAFTAR PUSTAKA

Agustina, T. 2009. Prosedur Kredit Gadai di Perum Pegadaian Cabang Wonogiri. (Online). (<https://eprints.uns.ac.id/5782/>) diakses 18 Desember 2018.

Alma Buchari 2004, manajemen pemasaran dan pemasaran jasa, cetak keenam, Alfabeta, Bandung

Bob, Susanto. 2015. *Pengertian Pegadaian Menurut Para Ahli Dan Jenisnya Lengkap*. <http://www.spengetahuan.com/2015/07/pengertian-pegadaian-menurut-para-ahli-jenisnya.html>

Bushtanto, G. 2014. Manajemen Gadai Kredit Cepat dan Aman (KCA) pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Malang. Skripsi. Malang: Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Universitas Muhammadiyah Malang.

Julius R. Latumaerissa 2013. *Bank dan Lembaga keuangan lainnya*. Jakarta: Selemba Empat.

J. Moleong, Lexy M.A. 2000. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT. REMAJA ROSDAKARYA

Kasmir 1998. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

2005, *Etika Customer Service*, edisi pertama, cetakan pertama, penerbit: Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (Online). (<https://kbbi.web.id/gadai>) diakses 18 Desember 2018.

Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode riset untuk bisnis & ekonomi*. Edisi 3. Jogjakarta: PT. Gelora Aksara Pratama

PT. Pegadaian. 2012. *Pegadaian*. <http://www.pegadaian.co.id>

Peraturan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Genteng Nomor 27 Tahun 2014. Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja

Pupet, Kuswati. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Produk Kredit Cepat dan Aman pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Malang. Skripsi. Malang: Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Universitas Muhammadiyah Malang.

Yamit, Zulian. 2001. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Ekonisia, Yogyakarta.

TA AUDINA

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.ar-raniry.ac.id

Internet Source

3%

2

kitalagini.blogspot.com

Internet Source

3%

Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia

Student Paper

3

2%

4

pt.scribd.com

Internet Source

2%

5

eprints.radenfatah.ac.id

Internet Source

2%

6

eprints.umm.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On